УДК 159.922.27

Т. А. Каткова
старший викладач кафедри психології
Мелітопольський державний педагогічний університет
імені Богдана Хмельницького

І. Г. Денисов
кандидат психологічних наук, доцент кафедри психології
Мелітопольський державний педагогічний університет
імені Богдана Хмельницького

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ СТАНОВЛЕННЯ ДІЛОВИХ ВІДНОСИН У КОЛЕКТИВІ

У статті аналізуються та виносяться на розгляд основні теоретичні підходи до організації ділових відносин у колективі. Розкрито основні концепції, підходи та моделі ефективного вдосконалення системи взаємин у трудових колективах підприємств зі складною організаційною структурою, що сприяють створенню позитивного психологічного клімату – умови підвищення продуктивності діяльності робітників.

Ключові слова: *ділові взаємовідносини, керівник, колектив, конфлікт, лідер, спілкування, управління.*

Постановка проблеми. Однією з основних проблем психології є потреба в підвищенні продуктивності діяльності працівників шляхом використання сучасних методів психології. Вдосконалення системи взаємин у трудових колективах підприємств зі складною організаційною структурою сприяє створенню позитивного психологічного клімату.

Аналіз публікацій свідчить про те, що є багато досліджень психологічних аспектів діяльності працівників. Важливість спілкування для налагодження стосунків підкреслюють А. Барташев, Г. Дьяконов, А. Егідес, А. Ковальчук, В. Кукушин, В. Москаленко. Особливості конфліктів, що виникли під час ділового спілкування, та методи їх вирішення досліджують Д. Джонсон, Р. Немов, Т. Самойленко, М. Цюрупа й інші.

Мета статті – виявити основні психологічні особливості становлення ділових взаємовідносин у колективі.

Виклад основного матеріалу. В умовах розбудови України дедалі більшого значення набуває необхідність дотримання теоретичних засад ділових взаємовідносин. Важливим у колективі є спілкування на рівноправних, партнерських засадах. Інакше конфлікти призводять до виникнення психологічного бар'єру, провокують внутрішній неспокій людини. У такій ситуації налагодженню сприятливих ділових зв'язків допоможе вивчення засад соціально-психологічних аспектів ділового спілкування.

Ділові взаємовідносини розуміють як систему взаємопов'язаних елементів спілкування, що залежать від впливу психології групи, її лідерів та керівництва колективу. Теоретичні засади ділових взаємовідносин насамперед розкривають першоджерела їх виникнення. Тобто лише в спілкуванні виникають ділові взаємовідносини. Колектив є необхідним чинником, але він виконує непосильну роль у налагодженні ділових взаємовідносин. Колектив сам собою впливає на якість стосунків, що в ньому виникають. А отже, ділові взаємовідносини мають такий самий емоційним зміст, що і рівень спілкування в колективі.

В. Москаленко зазначає, що єдність спілкування та діяльності полягає в тому, що люди не лише спілкуються в процесі виконання ними різних суспільних функцій. Люди завжди спілкуються під час якоїсь діяльності або щодо неї. Навіть більше, досить часто спілкування є стороною діяльності, а діяльність – умовою спілкування. На думку В. Москаленка, є три взаємопов'язані складники структури спілкування: комунікативний, інтерактивний і перспективний [5, с. 401–402].

Комунікативний складник передбачає обмін інформацією між індивідами, інтерактивний стосується організації взаємодії й обміну не лише знаннями, а й дією. Перспективний бік – це процес сприйняття партнерами одне одного та налагодження взаєморозуміння.

Ю. Палеха розглядає спілкування не тільки як обмін інформацією, а також як взаємодію. Автор вважає, що велике значення для утвердження ділових взаємовідносин у колективі має саме те, як кожен учасник спільної діяльності розуміє свій індивідуальний вклад у діяльність групи [6, с. 27]. Саме це допомагає йому корегувати свою стратегію у взаємодії з колективом під час ділових взаємовідносин. Отже, для пізнання механізму взаємодії в колективі необхідно розуміти, як наміри, мотиви, настанови одного індивіда можуть впли-

© Каткова Т. А., Денисов І. Г., 2018

вати на уявлення щодо партнера, як одне й інше проявляється в організації спільної діяльності.

Н. Леонов розглядає спілкування як сприйняття людьми одне одного. Він вважає, що сприйняття іншої людини означає сприймання її зовнішніх ознак, співвідношення їх з особистими характеристиками індивіда й інтерпретацію на цій основі його вчинків. Люди не тільки сприймають, оцінюють один одного, а й формують відповідні відносини [4, с. 57].

У результаті аналізу дослідження Ю. Палеха та Н. Леонова можна зробити висновок, що люди не просто сприймають одне одного, а формують особисті ставлення до інших. Вони впливають на подальші стосунки, зокрема на ділові взаємовідносини. Важливим складником ділових взаємовідносин є група. Значення групи, як вважає Н. Єжова, залежить від того, що група є системою діяльності, яка задана її місцем у суспільній системі. Н. Єжова підкреслює, що схожі умови існування визначеної групи впливають на свідомість її представників двома шляхами: як наслідок особистого життєвого досвіду кожного члена групи, визначеного соціально-економічними умовами її існування; у результаті спілкування, яке здебільшого здійснюється у визначеному соціальному середовищі, із чітко означеними рисами визначеної групи [2, с. 28–35].

Успішна взаємодія членів групи залежить від психологічної сумісності її членів. Це означає, що такий склад є оптимальним для виконання поставленої керівником мети. Колектив може складатися як із формальних груп, так і з неформальних, що виникають стихійно, ці два різновиди груп також впливають на ділові взаємовідносини. У кожній групі керівною є своя психологія, що складається під впливом дії багатьох чинників. Головним із них є психологічний настрій кожного члена групи. Неабияке значення має ставлення кожної з особистостей до життєвих цінностей. Дуже часто саме витоки психологічної сутності кожного із членів групи є чинником, що об'єднує. А якщо об'єднує прагнення зробити власний внесок у діяльність групи, то гарна оцінка результатів останньої впливає на зростання особистих якостей кожного та закріплює груповий психологічний настрій.

Зазвичай лідером формальної групи є керівник, що виконує покладені на нього обов'язки. На противагу формальному лідеру, неформальний користується лише своїми особистими якостями. До них належать як фахові знання, досвід, так і вміння керувати загалом. Керівна роль полягає у вмінні дослухатися до думки кожног і вирізняти головне. Поступово у лідера складається бачення всієї ситуації загалом. Це впливає на остаточне рішення. Саме це вміння виділяє лідера з-поміж усіх інших.

Оптимальним для організації є поєднання формального лідера з неформальним в одній особі. Якщо такого не сталося, тоді формальний лідер має будь-що налагодити дружні ділові стосунки з неформальним лідером. Тільки тоді всі рішення формального лідера підтримає неформальний лідера та грепа. А це, у свою чергу, надасть додаткових можливостей для налагодження сприятливих ділових взаємовідносин у повному взаєморозумінні.

Ділові взаємовідносини розуміють як систему взаємопов'язаних елементів спілкування, що залежать від впливу психології групи, її лідерів та керівництва колективу. За наявності протиріч між індивідом і групою думка групи завжди є більш вагомою. Тому легше запобігти конфлікту, коли спираєшся на підтримку групи. Іноді погодження з думкою групи мають суто зовнішній характер, а сама людина зостається із власною думкою щодо спільного питання. Саме тут, якщо у подальшому не отримано підтвердження результатом, може виникнути конфлікт. Він може згодом набути внутрішнього або навіть зовнішнього прояву. Тому керівник повинен не доводити ситуацію до конфлікту, а використати свій авторитет для переконання опонента в правильності висловлених поглядів.

Успішна взаємодія членів групи залежить від їхньої психологічної сумісності, тобто саме такий склад є оптимальним для виконання поставленої керівником мети. У формальної чи неформальної групи, з яких складається колектив, є своя психологія, зумовлена багатьма чинниками. Головним із них є психологічний настрій кожного члена групи. Неабияке значення має ставлення кожної з особистостей до життєвих цінностей.

У науці дискутується питання про місце і роль конфліктів у життєдіяльності колективу й особистості. Наше суспільство – суспільство, що розвивається, у ньому повинні удосконалюватися виробничі і міжособистісні стосунки, але це не унеможливлює появу в тому або іншому колективі суперечливих поглядів, ліній поведінки. Розвиток ринкових відносин передбачає боротьбу залишків старих суспільних відносин із новими силами розвитку, зіткнення нового і старого, закономірного і випадкового, особистого і державного.

М. Цурюпа конфлікт розуміє як найбільш гострий спосіб вирішення протиріч, що виникають у процесі соціальної взаємодії, який полягає в протидії суб'єктів конфлікту і зазвичай супроводжується негативними емоціями і почуттями учасників конфлікту один до одного [8, с. 21].

У психологічному плані конфлікт спричиняє негативні емоційні стани в його учасників. Якщо суб'єкти конфлікту протидіють, але їх водночас не турбують негативні емоції, або, навпаки, вони

відчувають негатив, але зовні не виявляють свого ставлення, не протидіють один одному, то такі ситуації є передконфліктними.

Отже, як зазначає Т. Самойленко, конфлікту притаманні такі суттєві властивості: наявність протиріччя між інтересами, цінностями, потребами, метою, поглядами, мотивами; протидія, протиборіння суб'єктів конфлікту, прагнення в будь-який спосіб завдати збитків опоненту; негативні емоції і почуття один до одного [7, с. 59].

Г. Дьяконов розрізняє типи конфліктів залежно від перешкод, з якими стикається особистість (колектив): перешкоди на шляху досягнення основної мети спільної трудової діяльності; перешкоди в досягненні вторинної мети спільної трудової діяльності; недотримання окремих особистостей прийнятих норм; особисті конфлікти. У прояві останніх велике значення мають різного роду перешкоди, що заважають взаєморозумінню і сумісності. У класифікації, запропонованій Г. Дьяконовою, враховується також напрям комунікацій, здійснюваних у момент конфлікту [1, с. 82].

Конфлікт на етапі існування і розвитку, як свідчить Т. Самойленко, є процесом пошуку усунення протиріччя, можна вичленити короткострокові, тривалі та затяжні конфлікти. Тривалість конфлікту зумовлюється невмінням або небажанням протиборних сторін знайти вихід із ситуації, наявністю негативних чинників [7, с. 59].

Рівень конфліктності в колективі залежить від ступеня згоди між його членами з питань спільної діяльності. Згода визначається як однодумність, спільність поглядів, одностайність і дружні стосунки. Згода припускає взаємне прийняття думок, підтримку позицій інших членів колективу щодо загальних об'єктів взаємодії, наявність єдиних засобів взаємодії і мети діяльності. Вона дозволяє об'єднати зусилля колективу в одному напрямі. Розбіжності ускладнюють координацію діяльності, призводять до дестабілізації стосунків у колективі, погіршення соціально-психологічного клімату. Згода є яскравим показником сприятливого соціально-психологічного клімату і передумовою згуртованості людей.

Взаємовідносини в колективі часто визначають особистості, з яких він складається. Саме від особистих якостей кожного конкретного індивідуума залежить атмосфера, в якій щоденно працює колектив.

Зважаючи на дослідження психологів, можна назвати низку характерних для конфліктної особистості якостей, як-от:

– неадекватна самооцінка, що може бути як завищеною, так і заниженою. В обох випадках вона може суперечити оцінці оточення;

– прагнення завжди домінувати;

– консерватизм;

– надмірна принциповість і прямолінійність у висловлюваннях і судженнях. Прагнення будь-що сказати правду у вічі;

– тривожність, агресивність, упертість, роздратованість.

Кожний керівник у своїй діяльності має зважати на те, що люди по самій своїй природі є найсильнішими подразнювачами. Вони найчастіше можуть змінювати один одному настрій як в гарний, так і в поганий бік. Одні сприятливо впливають на оточення своєю чистотою, чуйністю, чутливістю, знанням справи, бажанням завжди допомогти. У присутності таких людей настрій інших покращується, з ними легко працювати. Але є інша категорія осіб, що погано впливають на настрій: це люди педантичні, черстві, похмурі, підозрілі, формалісти, настирливі, недоброзичливі. Деякі діють на інших як подразнювачі і ображають своєю різкістю, розв'язністю. Такі люди стомлюють, спричиняють роздратованість, що створює несприятливу сферу для вирішення поставлених перед колективом завдань.

Тому під час формування колективу дуже важливо враховувати індивідуально-психологічні особливості його членів. Мається на увазі сукупність своєрідних психологічних якостей, станів і властивостей особистості, притаманних тільки даній людині, що зумовлює індивідуальність і неповторність кожної конкретної особистості.

Більші відмінності спостерігаються, на думку В. Лавриненка, у характерологічних особистих особливостях [3, с. 128]. Трапляються люди образливі, дратівливі, з рисами егоїстичності, хворобливого самолюбства. Окремі співробітники болюче переживають свої помилки і невдачі, причини яких не завжди правильно пояснюють тільки своїми особистими якостями і вміннями. Вони, коли припускаються помилки, стають надмірно обережними, постійно очікують нових помилок. Стають напруженими навіть в звичайних умовах. Якщо керівник не враховує цих індивідуальних особливостей і звертає увагу тільки на недоліки, ще й у грубій формі, то ділові якості таких осіб погіршуються. Від переживань послаблюється нервова система, втрачається віра у свої сили. Є співробітники, в яких висока працездатність та майстерність поєднуються з низькою самооцінкою, деякою легковажністю, що після перших, відносно легких успіхів знижує якість їхньої праці.

Отже, весь процес внутрішньогрупового виховання і навчання повинен передбачати вивчення індивідуальних особливостей і їх врахування. Тому необхідно:

– імпульсивного стримувати, не припускати метушливості, поспіху, вимагати зібраності і виваженості, домагатися швидкості відповідей і дій, розвивати ініціативу;

– самовпевненого і безтурботного суворо і частіше контролювати, менше хвалити, висувати підвищені вимоги;

– із занадто вразливими поводитися лагідно і тактовно, підбадьорювати навіть у разі незначних успіхів;

– сміливому і рішучому надавати більше самостійності й ініціативи, удосконалювати і розвивати ці якості;

– за емоційно нестійким пильно стежити в роботі, одразу підказувати потрібні рішення за ускладнення її умов.

Для людини важливо не просто виконання якоїсь соціальної ролі, але й те, щоб ця роль відповідала її індивідуальності. Вона прагне, щоб структура ділових стосунків у колективі максимально відповідала структурі міжособистісних стосунків.

Груповий статус людини і її ставлення до колективу детермінуються, з одного боку, індивідуально-особистісними властивостями людини, з іншого боку – особливостями даного колективу і його діяльності.

Експериментальною базою нашого дослідження обрано колектив ТОВ «Мрія», м. Мелітополь.

Дослідження тривало протягом 2017 р. 30 респондентам ТОВ «Мрія» пропонувалося виконати серію завдань за різними психодіагностичними методиками.

На основі даних емпіричного дослідження можна зробити висновок про те, що в колективі під час емоційного спілкування відвернених – 45%, переважних – 35%, лідерів – 8%, що свідчить про те, що працівники, які складають групу лідерів, орієнтовані на рівноправність у спілкуванні. Група заснована на взаємоповазі і довірі, взаємопорозумінні та відкритості, розвитку. Ізольованих у колективі – 12%, такі люди тиснуть на співрозмовника, не бажають його розуміти, водночас вимагають згоди із власною позицією. Вони не зважають на думки інших, відкидають їх. За морального спілкування в колективі переважних – 52%, відвернених – 22%, ізольованих – 15%, лідерів – 11%.

У колективі більшість людей із переважним соціальним статусом і середнім рівнем потреби в спілкуванні, респонденти, які мають високий соціометричний статус і високий рівень потреби в спілкуванні, бачать у співрозмовнику особистість, довіряють йому та поважають його думку, спілкування засноване на рівноправних стосунках та взаєморозумінні. Респонденти, які належать до групи з низькою потребою в спілкуванні і мають ізольований соціальний статус, не зважають на думки інших, прагнуть «придушити» особистість співрозмовника. Не бажають зрозуміти співрозмовника, але вимагають, щоб з їхньої позицією погоджувалися. Саме це є причиною того, що дітей відносять до групи ізольованих і відвернених.

У результаті дослідження спрямованість особистості отримали такі результати:

– «Я» (спрямованість на себе) – орієнтація на пряму винагороду і задоволення безвідносно до роботи і співробітників, агресивність у досягненні статусу, владність, схильність до суперництва, дратівливість, тривожність, інтровертованість) – 9 осіб (29,6%);

– «О» (спрямованість на спілкування) – прагнення за будь-яких умов спілкуватися з людьми, орієнтація на спільну діяльність, але часто не на користь виконанню конкретних завдань або наданню щирої допомоги людям, орієнтація на соціальне схвалення, залежність від групи, потреба в прихильності й емоційних стосунках із людьми – 11 осіб (37,1%);

– «Д» (спрямованість на справу) – зацікавленість у рішенні ділових проблем, виконання роботи якнайкраще, орієнтація на ділову співпрацю, здатність обстоювати власну думку, яка корисна для досягнення загальної мети – 10 осіб (33,3%).

Висновки. Важливим у колективі є спілкування на партнерських засадах. Інакше конфлікти призводять до появи психологічного бар'єра, провокують внутрішній неспокій людини. На взаємовідносини в колективі впливають індивідуальні особливості його членів. Тому під час створення групи потрібно зважати на психологічну сумісність людей, тобто намагатися не поєднувати в одному колективі протилежні особистості: людей чистих, чуйних, чутливих, що бажають допомогти, із черствими, похмурими особистостями, яким властиві підозрілість, недоброзичливістю, розв'язність. Ділові взаємовідносини суттєво впливають на настрій людини взагалі. Це неминуче позначається на її взаємовідносинах з оточенням.

У колективі найбільше людей із переважним соціальним статусом, респондентів, які мають високий соціометричний статус, вони бачать у співрозмовнику особистість, довіряють йому та поважають його думку, спілкування засноване на рівноправних стосунках та взаємопорозумінні. Члени колективу, які мають ізольований соціальний статус, не зважають на інтереси інших, прагнуть «придушити» особистість співрозмовника. Не бажають зрозуміти співрозмовника, але вимагають, щоб з їхньою позицією погоджувалися. Саме це є причиною того, що дітей відносять до групи ізольованих і відвернених.

Отже, розподіл значень, згідно з методиками діагностики спрямованості особистості, показав, що більшість людей спрямовані на спілкування, прагнуть за будь-яких умов підтримувати відносини з іншими членами колективу. Для профілактики виникнення конфлікту важливо налагодження та підтримання здорового психологічного клімату в групі. Ділові взаємовідносини в такому разі засновані на справедливості, довірі, об'єктивності.

Література:
1. Дьяконов Г. Спілкування і взаємодія: діалогічний підхід. Соц. психологія. 2004. № 3. С. 82–96.
2. Ежова Н.Н. Научись общаться: коммуникативные тренинги. Ростов-на-Дону: Феникс, 2006. 249 с.
3. Лавриненко В. Психология и этика делового общения. М.: Юнити-Дана, 2007. 415 с.
4. Леонов Н. Психология делового общения. М., 2003. 218 с.
5. Москаленко В. Комунікативна сторона спілкування. К.: Центр навч. літератури, 2005. С. 401–437.
6. Палеха Ю. Етика ділових відносин. К.: Кондор, 2008. – 356 с.
7. Самойленко Т. Разрешение конфликтов в деловых отношениях. Секретарь-референт. 2004. № 12. С. 58–60.
8. Цюрупа М. Основи конфліктології та теорії переговорів. К.: Кондор, 2006. 170 с.

Каткова Т. А., Денисов И. Г. Психологические особенности становления деловых отношений в коллективе

В статье анализируются и выносятся на рассмотрение основные теоретические подходы к организации деловых отношений в коллективе. Раскрыты основные концепции, подходы и модели эффективного совершенствования системы взаимоотношений в трудовых коллективах предприятий со сложной организационной структурой, способствующие созданию положительного психологического климата – условия повышения продуктивности деятельности работников.

Ключевые слова: *деловые взаимоотношения, руководитель, коллектив, конфликт, лидер, общения, управления.*

Katkova T. A., Denysov I. G. Psychological peculiarities of formation of business relations in a collective

The article analyzes and presents the basic theoretical approaches concerning the organization of business relations in a team. The main concepts, approaches and models of effective perfection of the system of relations in the labor collectives of enterprises with complex organizational structure that promote creation of positive psychological climate – conditions of increase of productivity of worker' activity are revealed.

Key words: *business relationship, leader, collective, conflict, leader, communication, management.*